

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y OTROS

ENTIDAD:
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.
TELEISLAS

PERIODO EVALUADO
OCTUBRE A DICIEMBRE 2023

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

1. INTRODUCCION

De conformidad con lo establecido por la ley 1712 de 2014 pone en conocimiento de la ciudadanía un informe consolidado y detallado de la gestión realizada por la entidad, respecto de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante la vigencia 2023.

En ese orden, los ciudadanos podrán evidenciar las estadísticas en lo que tiene que ver con el tiempo de respuestas de las PQRSD, su tipología y los canales de atención que son más utilizados para radicar sus peticiones.

2. CANALES DE ATENCION

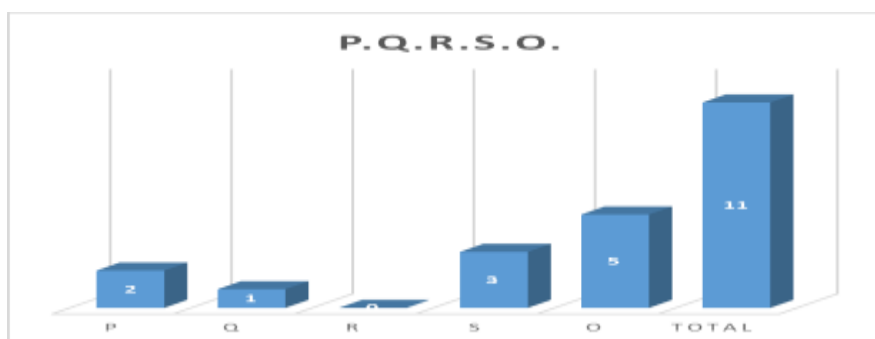
canal atención	de	medio de recepción	ubicación	horario de atención
		Presencial	La Loma Shingle Hill	De Lunes a Viernes de 8:45 a.m. a 4:30 p.m.
		Telefónicamente	098-513-27-99	De Lunes a Viernes de 8:45 a.m. a 4:30 p.m.
		Sitio Web	https://teleislas.gov.co/atencion-al-ciudadano/ info@teleislas.gov.co	El formulario de encuentra activo 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles

3. TIEMPO DE DAR RESPUESTA

TIPOLOGIA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICION
Derecho de petición	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosamente ante las autoridades competentes por razón de interés general o particular y a obtener pronta resolución de esta
Solicitud de información o documento	10 días hábiles	Información o documento de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos
Queja	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad
Reclamo	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad
Sugerencia	15 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad
Denuncia	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por presunta comisión
Otros	15 días hábiles	Aquellas solicitudes presentadas por los ciudadanos que en razón a su contexto no cumple las anteriores

4. Representación grafica

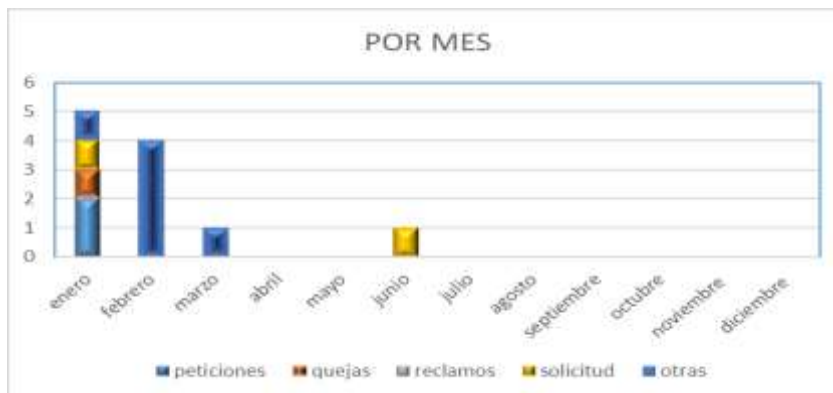
La Sociedad de Televisión de las Isla Ltda. Teleislas, recibió un total de 11 Peticiones entre el periodo comprendido entre octubre a diciembre de la vigencia 2023; por la dependencia de radicación; cabe cómo podemos apreciar en el gráfico; las cuales se dio respuesta en las diferentes dependencias en el tiempo estipulado por la ley.



Estadística por dependencia que dieron respuesta a las Peticiones quejas reclamos solicitudes y otros



Como se puede observar en la gráfica siguiente las Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes y otras recibidas en cada uno de los meses de enero a septiembre.



CONCLUSION

A continuación, se relaciona un análisis de las respuestas brindadas por la entidad durante el tercer trimestre, donde se puede concluir lo siguiente:

1. Es de gran preocupación por parte de la oficina de control interno, que las PQRSD desde el mes de junio no fueron radicados en la matriz; y se evidencia físicamente que, si se radicaron en la oficina de Asistente de Gerencia los documentos.
2. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 11 respuestas, dentro de las cuales 11 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, que requieren respuesta representado en un 100%.

3. En la matriz PQRD reportada por la dependencia de Gestión Administrativa en el trimestre comprendido de octubre a diciembre no evidencia radicación alguna.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda que los documentos como son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Demandas y otros se radican en la recepción y se lleve el control en la matriz, la cual fue aprobado en el sistema de gestión de calidad para tal fin.



JUDY ACOSTA NEWLOVE
Jefe de Control Interno